المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج

دبلوم إدارة أعمال الحج والعمرة

الواقع والمأمول

إعداد

الدكتور / محمد بن علي الشريف

فهرس الموضوعات

م.
رقم الصفحه

ملخص الدراسة

- **عنوان الدراسة :** دبلوم إدارة أعمال الحج والعمرة – الواقع والمأمول.
- **أهداف الدراسة:** تهدف الدراسة إلى معرفة واقع دبلوم إدارة الحج والعمرة ، والتطلعات المستقبلية للدبلوم من وجهة نظر المتدربين ، بغرض رفع كفاءة البرنامج وزيادة فاعليته ، لينعكس ذلك على أداء الخريجين ، واستفادة سوق العمل منهم.
- **منهج الدراسة وعينتها وأداتها:** يتكون مجتمع الدراسة الذي أخذت العينة منه ،من خريجي برنامج دبلوم إدارة الحج والعمرة ، ممن قضوا في الدراسة سنه دراسية كاملة.

- **وأداة الدراسة** المستخدمة هي الاستبانة فبواسطتها يتم جمع المعلومات من اكبر عدد ممكن من الطلاب وقد بلغ عدد أفراد العينة (٦١) طالباً..

- **نتائج الدراسة**:أن أعضاء هيئة التدريس الذين يقومون بالتدريب والتعليم لهم دورهم الفاعل في تزويد الطلاب بالمعرفة والمهارات المطلوبة لمقابلة أهداف البرنامج ، مدة البرنامج ومواده الدراسية ونوعية التعليم ومدى التوازن بين المواد التطبيقية والنظرية كانت جميعها فعالة، حيث وافق على ذلك أكثر من ٨٠% من العينة، ومدى مناسبة البرنامج والاستفادة منه كانت جيدة..

- **توصيات الدراسة:**

- أوصت الدراسة بأن يقوم معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج بالمراجعة الدائمة لمناهج وبرامج الدبلوم على المدى البعيد والمدى القريب ، وبذل المزيد في اختيار أعضاء هيئة التدريس والتغيير والتجديد الدائم ، والتركيز على استخدام التقنية والوسائل التعليمية في التدريس ، ولابد من وضع خطة لمتابعة المتدربين وتحديد المكاسب التي تمت من تدريبهم وتلمس أوجه النقص التي يجب ملاقاتها في البرنامج . واخيراً وضع احتياجات المتدربين في الاعتبار عند تصميم البرنامج..

تمهيد:

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.وبعد:

فلقد ظلت خدمة ضيوف الرحمن مهمة يتوارثها الأبناء عن الآباء والأجداد لعصور طويلة في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة ، وكانوا يعتمدون في ذلك على الخبرات التي تراكمت لديهم من ممارسة هذه المهنة منذ نعومة أظفارهم ، ولكن مع تزايد أعداد الحجاج وتطور الظروف الاقتصادية والاجتماعية والثقافية المحيطة بهم ، ظهرت مشاكل عديدة واتضحت الحاجة إلى كوادر مؤهلة للقيام بهذه الخدمات.

ولم يعد هناك مناص من التعامل مع خدمات الحجاج في صورتها الحديثة على أنها صناعة تقوم على أسس علمية ، وتحتاج إلى كوادر مؤهلة للقيام بها بشكل مناسب .

وإذا كان من أهم الأدوار المناطة بجامعة ام القرى :خدمة المجتمع المحلي المحيط بها وتدريبه وتأهيله للقيام بخدمة ضيوف الرحمن على أحسن وارقي المستويات العلمية والحضارية ، لذا أو جدت ضمن جدولها التدريبي " دبلوم إدارة أعمال الحج والعمرة " وهذا الدبلوم يعد نشاطا تعليميا من أهم أنشطة معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج ، والذي يقوم المعهد بالإشراف عليه وعلى العديد من الدورات التدريبية المتنوعة والتي تتراوح مدد التدريب فيها بين أسبوع إلى أربعة أسابيع ومنها ما يصل إلى سنة او أكثر.

ويهدف برنامج " دبلوم إدارة الحج والعمرة " إلى تأهيل الكوادر البشرية الوطنية للعمل في مجال خدمة الحجاج والمعتمرين والزوار ، وتطويرها وتحسينها ، ويحاول هذا البرنامج أن يرفع ويطور ويحسن أداء العاملين ، لتقديم الخدمات للحجاج في أرقى مستوياتها وعلى الصفة التي ترضي الحاج نفسه.

وحيث إن التدريب يمثل حجر الزاوية في مجال النهوض بكفاءة العاملين في مختلف المؤسسات الحكومية والخاصة ، و التوجيه السليم لجهود التدريب يتوقف اساساً على مدى نجاح البرنامج وقدرته على تحقيق أهدافه. من ثم يهدف هذا البحث الى معرفة واقع برنامج دبلوم إدارة أعمال الحج والعمرة ومدى تحقيقه لأهدافه.

مشكلة الدراسة :

يعتبر دبلوم إدارة أعمال الحج والعمرة ، المسؤول عن تهيئة وأعداد الكوادر البشرية ، التي تقوم على خدمة الحجاج والعمار والزوار ، وفق أحدث الأساليب وبما يتناسب مع هذا العصر ومابه من تقنيات حديثة وتطورات علمية في جميع مجالاته.
وتتمثل مشكلة الدراسة في صعوبة التعرف على مدى فعالية البرنامج الحالي الخاص بتدريب طلاب الدبلوم " دبلوم إدارة أعمال الحج والعمرة " في جامعة ام القرى ومن ثم مدى حاجته الى التطوير ، طالما قد حدد للتدريب أهدافاً ، فيفترض أن تحقق الأهداف المنوطة بالتدريب بأعلى درجة من الفعالية في حدودَ المخصصات المرتبطة بالبرنامج ،

لذا فقد قام الباحث بتحليل وتقييم هذا البرنـامج فـي جامعـة ام القرى كأسـاس لتطـويره فـي اتجاه زيادة المنفعة منه وزيادة فعاليته.

أسئلة الدراسة :

١) هل القائمون بالتدريب والتعليم فعالون في تزويد المتدربين بالمعرفة والمهارات المطلوبـة لمقابلة أهداف البرنامج حسب رأي المتدربين ؟

٢) هـل الطـرق التدريبيـة والوسـائل التعليميـة المـستخدمة فـي البرنـامج فعالـة ، فـي تزويـد المتدربين بالمعرفة والمهارات اللازمة ؟

٣) ما مدى مناسبة مدة البرنامج الدراسي ، وما مدى كفايـة مـواد البرنـامج وشمولها لجميـع جوانب التخصص؟

٤) هل توفر مناهج التدريب الإعدادي المعرفة والمهارات والاتجاهات اللازمة للمتدربين ، والتي تتناسب مع مجال تخصصاتهم حسب رأي المتدربين ؟

٥) هل تؤدى برامج التدريب إلى تزويد المتدربين بالمعرفة والمهارات المطلوبـة فـي سـوق العمل ، حسب رأي المتدربين ؟

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى معرفة واقع دبلـوم إدارة أعمـال الحـج والعمـرة والتطلعـات المـستقبلية للدبلوم من وجهة نظر المتدربين ، بغرض رفـع كفـاءة البرنـامج وزيـادة فاعليتـه لينعكس ذلك على أداء الخريجين واستفادة سوق العمل منهم ويتفرع من الهدف الرئيس الأهداف التالية:

١) التعرف علـى مدى قدرة البرنـامج حيـال تأهيل القوى البشرية الوطنيـة فـي مجـال خدمـة الحجاج والمعتمرين والزوار بصفة خاصة والسياح بصفة عامة .

٢) التعرف على واقع البرنامج وطبيعتـه والبـرامج الدراسية والتدريبيـة المقدمـة فيـه ومـدى ملاءمتها لطبيعة عمل المتدربين.

٣) التعـرف علـى تطلعـات المتـدربين ووجهـة نظـرهم حيـال تطـوير البـرامج واقتراحـاتهم المستقبلية للدبلوم. .

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث فـي الفوائـد التـي سـوف يقدمها فـي مجـال تطـوير الخـدمات التـي تقدم لـضيوف الـرحمن ، مـن خـلال أعـداد الكـوادر البـشرية المؤهلـة للقيـام بالأعمـال وفـق الأساليب العلمية الحديثة ، ويمكن إبراز أهمية البحث في النقاط التالية:

١- إيـضاح مـدى مقابلـة البرنـامج للأهداف التـي اوجد مـن اجلهـا ، ومحاولـة استقـصاء هذا المجال.

٢- تحديد مدى استفادة المتدربين من البرنامج وتحديد الآلية التي تزيد من هذه الاستفادة.

٣- إبراز دور الدبلوم وقدرته على تأهيل الكوادر السعودية للقيام بخدمـة الحجـاج ، وإحلالهم مكان العمالة الوافدة ، وإيجاد فرص عمل لهم.

٤- الإسهام في تحسين الخدمة المقدمـة لـضيوف الـرحمن ، ممـا يـؤدي الـى زيـادة راحـتهم ، وتقليل المشاكل التي يعانون منها.

حيث ان التدريب يعطي أهمية كبرى للتطوير والارتفاع بقدرات القائمين على الخدمة. ومن المنتظر بإذن الله ان تعين نتائج هذا البحث معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج على معرفة فعالية برنامج دبلوم إدارة الحج والعمرة ، ومدى مواءمة خريجي البرنامج مع المهارات التي يحتاجون إليها.

الإطار النظري

مفهوم التدريب وأهميته:

يعد التدريب مصدراً من مصادر إعداد الكوادر البشرية من أجل تطوير كفاياتهم بما ينعكس ايجاباً على تطوير أداء المؤسسة من جميع جوانبها المختلفة.

ويعرف التدريب بأنه:" الجهود المنظمة والمخططة لتطوير معارف ، وخبرات ، واتجاهات المتدربين ، وذلك بجعلهم أكثر فاعلية في أداء مهامهم". (الطماني ، ٢٠٠٢م ، ص ١٣).

ويتعبر التدريب انفاقاً استثمارياً يحقق عائداً ملموساً يسهم في تلبية احتياجات النمو الاقتصادي ، والاجتماعي ، فضلاً عن كونه ، وسيلة مهمة في محاولة اللحاق بركب التقدم التكنولوجي.

وازدادت أهمية التدريب قبل وأثناء الخدمة في العصر الحديث ، حتى أصبحت ضرورة ملحة ، نظراً للتطور السريع في جميع المجالات والمهن ، ما يستلزم مواكبة الأفراد هذا التطور المتسارع ، لأنه يضع الأفراد أمام مسؤوليات جديدة ، ومهام كثيرة ، وأعباء متنوعة لابد من الوفاء بها ، حتى يكون عضواً صالحاً منتجاً في مجتمعه ، يؤدي مهامه الوظيفية بفاعلية.

ومن الواضح أن التدريب يختلف عن التعليم والتطوير ، حيث أن التعليم يهدف الى تزويد الفرد بحصيلة معينة من العلم والمعرفة في إطار ومجال معين ، أما التطوير فيقصد به تنمية القدرة لدى الشخص بقدر يساعده على فهم المشاكل التي تواجهه ومعرفة مدى تأثيرها على الأمور التي يعالجها او التي ترتبط بمشاكل أخرى في المنشأة ، بينما التدريب يهدف اساساً إلى زيادة كفاءة الفرد وقدراته على أداء مهام بذاتها ، كما يهدف اساساً إلى تغيير اتجاهاته وسلوكه في المنشاة وعلاقاته في العمل الى الأفضل.(دحلان وآخرون ، ١٤٠٤هـ ، ص ١٧).

عناصر منظومة التدريب :

تعد النظم التدربية نظماً مفتوحة ومرنة وقد أوجدتها بيئتها لتحقيق اهداف معينة من خلال خمس عناصر أساسية ذكرها (مركز البحوث ، ١٤١٦هـ . ص ٢٣-٢٦) وهي كمايلي:

١- الهدف من التدريب : ويقصد بالهدف أو الأهداف التدريبية تلك النتائج المحددة زمنياً ومكانياً والتي تسعى منظومة التدريب لتحقيقها .
٢- مدخلات المنظومة التدريبية : وتتكون من المدخلات البشرية كالمتدربين والمدربون والإداريون ، ومدخلات مادية كالأموال والأجهزة والمباني ، ومدخلات معنوية كالنظريات والبحوث والنظم والمشكلات.
٣- العمليات اللازمة لمنظومة التدريب:وتتكون من عمليات تحضيرية كالأهداف والبرامج والإمكانيات ومستوى الاداء المتوقع ، وعمليات تنفيذية كنقل المهارات والبرامج ، وعمليات تكميلية كمتابعة التدريب وتقييم التدريب.
٤- مخرجات العملية التدريبية : وتتضمن الناتج الجديد الذي طرأ على المدخلات وتشمل المتدربون وماحصلوا عليه من مهارات ، وزيادة في الأداء وتحسين طرق العمل ، وتطوير المهارات.
٥- التغذية الراجعة : مقارنة المخرجات الناتجة من العملية التدريبية بالأهداف المحددة مسبقاً وبيان الانحراف وتعديله بصيغة مستمرة.

طرق التدريب:

تتحقق الأهداف الموضوعة لبرامج التدريب بطرق متعددة للتدريب ، ولكل مؤسسة تدريبية ان تأخذ بالطرق المناسبة لها ومن أبرز الطرق التدريبية كما ذكر (السالم ، ١٤١٧هـ ص ٩٧-٩٩) مايلي:

١- المحاضرات : تعد المحاضرة طريقة تقليدية شائعة في التدريب ، وهي تصلح للاستخدام مع المجموعات الكبيرة ، وينبغي عند استخدامها الاستعانة بالوسائل السمعية والبصرية ، واعطاء المتدربين فرصة للمنافسة وطرح ما لديهم من أسئلة وتعليقات.
٢- دراسة الحالة: وهي تحتاج الى مشاركة مجددة من قبل بعض المتدربين يصفون فيها مواقف لمشكلة حقيقية في الواقع ويقدمون الحلول لمعالجتها.
٣- دراسة المشروعات: وتقوم على مبدأ تكليف المتدربين بدراسة مشروع معين بهدف إيجاد الحلول الملائمة للمشكلات التي يمكن ان تثار حول ذلك المشروع.
٤- التعلم الذاتي: وهي تعتمد على مساعدة المتعلمين على تحديد احتياجاتهم المعلوماتية ، ومن ثم يبقى على المتعلم مهمة التعرف على المصادر التي يحتاج إليها والحصول على المعرفة التي ينشرها.
٥- الزيارات الميدانية: وهي تقوم على زيارة لمواقع العمل وهي أسلوب لتبادل الآراء .
٦- ورش العمل : حيث يعمل المدربون والمتدربون معاً في موضوع معين ، وهي جيدة لتطبيق مهارات معينة ويمكن دمجها مع طرق أخرى .(دراسة الحالة ، والمحاكاه ، وتمثيل الأدوار).
٧- واضاف (آل ابراهيم ، ١٩٩٨م ، ص) حلقات المناقشة : التي يتم تنظيمها في مجموعات صغيرة ، ويتم فيها تحليل ومناقشة الموضوعات والمشكلات تحت توجيه المدرب.

نبذة عن برنامج دبلوم إدارة أعمال الحج والعمرة:

هو برنامج دراسي (أكاديمي) منتظم لمدة سنة واحدة مفتوح لجميع الراغبين ممن يحملون شهادة الثانوية العامة أوأي شهادة أعلى يتلقى فيه المنتسب المعلومات النظرية التي تجعله عارفاً بجغرافية العالم الإسلامي وبعض لغات وطبائع ،وعادات ومذاهب البلدان المختلفة، كما يتلقى معلومات عن الإدارة العامة وإدارة الأعمال ويتمكن من إتقان الحاسب الآلي وخاصة البرامج التي تستخدم في مجال أعمال الحج والسياحة، ويتعرف الدارس على علم السياحة العالمي ويجيد التحدث بإحدى اللغات الأجنبية التي يتكلم بها الحجاج، وقبل ذلك يجب على العامل في مجال خدمة الحجاج أن يكون عارفاً بأحكام الحج والعمرة والتعاليم الإسلامية السمحة، وحسن التعامل مع ضيوف الرحمن وإتقان العمل وتطويره، ويقوم البرنامج بتهيئة الطالب للتخصص بمهنة عالية في أحد المجالات المهمة لخدمة ضيوف الرحمن ،والسياح عموماً، وهي:الإسكان والفندقة أو النقل والسفر، أو الإرشاد والتوعية، أو التموين والطهو، أو العلوم الأمنية المتعلقة بالحج والعمرة والسياحة.

(التعريف بالدبلوم، (د.ت) ص ص ١،٢).

أهداف البرنامج:

يهدف البرنامج إلى تهيئة العناصر البشرية للعمل في مجال خدمة الحجاج والمعتمرين والزوار بصفة خاصة، والسياح بصفة عامة ويتفرع من الهدف الرئيس الأهداف التالية:

(١) تأهيل الكوادر البشرية الوطنية للعمل في مجال خدمة الحجاج والمعتمرين والزوار بصفة خاصة، والسياح بصفة عامة.

(٢) إيجاد فرص عمل للشباب السعودي في مجال مهم بعد تأهيلهم التأهيل العلمي المناسب.

(٣) الرقي بالخدمات والتسهيلات المقدمة للحجاج والمعتمرين والزوار وتطويرها وتحسينها بواسطة الكوادر الوطنية.

(التعريف بالدبلوم – ص ص ٢،٣).

الدورات التي نفذها البرنامج:

(١) انطلق الدبلوم في العام الدراسي ١٤٢٠هـ - ١٤٢١هـ في جامعة أم القرى في مكة المكرمة، بوصفه أول برنامج متخصص في إدارة أعمال الحج والعمرة.
بلغ عدد الطلاب الملتحقين في البرنامج (الدفعة الأولى) (٧٩)طالباً تخرجوا جميعهم بحمد الله وتوفيقه وانخرط معظمهم في الحياة العملية.

(٢) في عامه الدراسي الثاني ١٤٢١هـ / ١٤٢٢هـ بلغ عدد الطلاب الملتحقين في البرنامج: الدفعة الثانية ٥١ طالب تخرجوا بحمد الله.

(٣) وبدأت الدورات في المدينة المنورة في العام الدراسي ١٤٢١هـ / ١٤٢٢هـ وكان عدد الدفعة الأولى: ٢٦ طالباً تخرجوا بحمد الله.

(٤) وفي عامه الدراسي الثاني بالمدينة المنورة ١٤٢٢هـ /١٤٢٣هـ تخرجت الدفعة الثانية ١٦ طالباً.

(٥) وفي عامه الدراسي الثالث بالمدينة المنورة ١٤٢٤هـ / ١٤٢٥هـ تدربت الدفعة الثالثة ٥١ طالبة. (سجلات معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج)

الجهات المشاركة في تقديم الدبلوم:

- نخبة من أعضاء هيئة التدريس في جامعات المملكة العربية السعودية.
- نخبة من المتخصصين في مجالات تخصص الدبلوم.
- معهد الأمير عبد الله للتأهيل العلمي للخريجين والذي يشرف على:

١- مركز لتز العالمي لتعليم اللغات.
٢- شركة اكس كوترين لتعليم الحاسب الآلي.
٣- أكاديمي تدريب الحاسب الآلي.
٤- معهد الأندلس للفندقة والإسكان بالمدينة المنورة.

المواد التي تدرس في البرنامج:

الفصل الدراسي الأول:

اسم المادة الدراسية	عدد الساعات الأسبوعية		الإجمالي
	محاضرة	تطبيق	
١ – جغرافية العالم الإسلامي ومناطق الحج	٣	-	٣
٢ – إدارة أعمال الحج والعمرة.	٣	-	٣
٣ – تطبيقات الحاسب الآلي (١).	٢	٤	٦
٤ – فقه الحج والعمرة.	٢	-	٢
٥ – مدخل إلى علم السياحة.	٢	-	٢
٦ – لغة أجنبية.	٣	٣	٦
مجموع الساعات	١٥	٧	٢٢

الفصل الدراسي الثاني:

اسم المادة الدراسية	عدد الساعات الأسبوعية		الإجمالي
	محاضرة	تطبيق	
١- إدارة أعمال الحج والعمرة.	٥	-	٥

٢- تطبيقات الحاسب الآلي (٢).	٢	٤	٦
٣- لغة أجنبية (٢).	٢	٣	٦
٤- نظم ولوائح الحج والعمرة.	٣	-	٣
المواد الاختيارية:			
أعمال الإسكان والفندقة.	٤		
أعمال النقل والسكن.	٤	٤	٤
أعمال التموين والطهو.	٤		
أعمال الإرشاد والإعلام.	٤		
مجموع الساعات	١٧		٢٤

التدريب العملي: تدريب عملي في مجال التخصص في إحدى المؤسسات أو الجهات العاملة في المجال نفسه لا يقل عن ٨ أسابيع عمل يتخللها حج أو عمرة.

(سجلات معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج)

وسائل التدريب:

- المحاضرات.
- عرض الأفلام.
- استعراض وشرح الخطط.
- النقاش. (مطويات البرنامج)

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: تتناول هذه الدراسة واقع برنامج دبلوم ادارة اعمال الحج والعمرة ، الذي يستمر لمدة فصلين دراسيين.(سنه دراسية).

الحدود المكانية: الدراسة مطبقة على طلاب برنامج دبلوم إدارة الحج والعمرة ، المقام بجامعة ام القرى في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة.

الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة الميدانية على الطلاب الذين أنهوا الدبلوم والطلاب الذين على مقاعد الدراسة، وذلك خلال شهري ذي القعدة وذي الحجة من عام ١٤٢٤هـ وشهر المحرم من عام ١٤٢٥هـ.

مصطلحات الدراسة

= **دبلوم إدارة أعمال الحج والعمرة:** هو برنامج دراسي (أكاديمي) منتظم لمدة سنة واحدة مفتوح لجميع الراغبين ممن يحملون شهادة الثانوية العامة أو ما يعادلها.

= **التدريب** هو: ذلك النشاط الإنساني الذي يهدف إلى إحداث تغييرات في المتدربين من ناحية المعلومات والمهارات والخبرات، والمقصود هنا ما يقدم من تدريب وتعليم في برنامج دبلوم إدارة الحج والعمرة من تدريبات.

الدراسات السابقة

قام الباحث بمراجعة الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية ، لكنه لم يتمكن من الحصول على أي بحث أو دراسة سابقة تناولت " دبلوم إدارة أعمال الحج والعمرة " بشكل محدد... إلا أن هناك دراسات تناولت التدريب بأشكاله المتنوعة . منها ماهو تقويمي ومنها ماهو يعنى بتحديد الاحتياجات ، وقد تمت الاستفادة من تلك الدراسات في بناء هذه الدراسة الحالية ومن تلك الدراسات مايلي:

١-دراسة الصباب (١٤٠٢هـ) بعنوان " الاحتياجات التدريبية في المملكة العربية السعودية

يهدف البحث الى دراسة مدى قدرة تلك الأجهزة والبرامج على تلبية تلك الاحتياجات التدريبية كما ورد بالخطة وفي ضوء الوضع العام للقوى العاملة بالمملكة العربية السعودية.

ولقد أكد البحث أن للتكنولوجيات اليوم أثر خطير على كيفية أداء الأعمال ، مما جعل للتدريب مكانة عالية لاسيما كلما طرأ تغيرأو تقدم تقني تكنولوجي ، وذلك لأن التقنيات الجديدة بحاجة الى أنماط جديدة ، من المهارات في أنظمة العمل. كما أوضحت نتائج البحث ان البرامج التي تنفذها غالبية المؤسسات تعبر عن رغبة في الوصول بأسرع ما يمكن إلى مافيه فائدة المؤسسة ، لإفادة العاملين أنفسهم وتنمية مهاراتهم ، ولابد من وضع خطة لمتابعة المتدربين وتحديد المكاسب التي تمت من تدريبهم ، وتلمس أوجه النقص التي يجب ملاقاتها في البرامج الجديدة ، والاهتمام ببرامج التدريب الفردي والجماعي قبل الالتحاق بالعمل لتهيئة الموظف والعامل ولتعريفه بحقوقه وواجبا ته حيال المجتمع والمؤسسة والدولة.

١- دراسة (حريري) ١٤٠٢هـ/١٤٠٣هـ بعنوان " دور كلية التربية في تطوير التدريب التربوي بجامعة ام القرى – دراسة ميدانية "

يتناول هذا البحث واقع برامج التدريب بمركز الدورات التدريبية بكلية التربية جامعة ام القرى مع إلقاء الضوء على بعض العوامل التي تعوق من فاعلية هذه البرامج ، ومحاولة التطوير الممكن في إطار الواقع والإمكانيات المتاحة ومعرفة الاتجاهات الحديثة.

ومن نتائج الدراسة: مع وجود بعض الايجابيات في الممارسات التدريبية الحالية في الجوانب السته الرئيسة فإن هذه الممارسات لاتخلو من معوقات ومشكلات تتصل بمختلف جوانب وعناصر العملية التدريبية مثل: عدم ارتباط خطط التدريب بخطط التنمية ، وعدم الدقة في اختيار المنسوبين المحتاجين فعلاً للتدريب ، واقتصار أساليب التدريب على المحاضرة والتلقين لبعض المواد الدراسية من البرنامج.

٣-دراسة موسى (١٤٠٨هـ) بعنوان " تقويم فاعلية النظام الجديد للتربية العملية " بكلية التربية بجامعة ام القرى من وجهة نظر الطلاب المعلمين.

تهدف الدراسة إلى تحديد فاعلية التربية العملية في ضوء النظام الجديد بالإضافة إلى تحديد دور كل من مشرف الجامعة والمعلم المتعاون والإدارة المدرسية في تنفيذ البرنامج الجديد من وجهة نظر الطلاب المعلمين .

تشير نتائج الدراسة الى أن البرنامج الحالي يتيح الفرصة للطلاب المعلمين لتطبيق المفاهيم النظرية واكتساب المهارات ومعرفة وظائف وواجبات المعلم بالمدرسة ، كما أن التربية العملية تساعد على اكتساب الخبرة المباشرة في التدريس قبل الالتحاق بالخدمة ،

وتعتبر عملية تدريبية في غاية الأهمية ، كما تساعد التربية العملية على التأقلم مع المناخ المدرسي واكتساب مهارات تخطيط الدروس اليومية.

٤-دراسة الجبر (١٤١٢هـ) بعنوان:" تقويم إعداد المعلم بكلية التربية - جامعة الملك سعود - دراسة ميدانية".

أجرى هذا البحث ليقوم برنامج إعداد المعلم بكلية التربية - جامعة الملك سعود – وطبقت الاستبانة على الطلاب الذين هم على وشك التخرج ، وأعضاء هيئة التدريس الذين يقومون بتدريسهم ، عدد أفراد العينة من الطلاب (٢٠٤) طالباً ، أما عدد أفراد العينة من أعضاء هيئة التدريس (٦٤) عضواً.

ومن أهم نتائج البحث مايلي: إجادة استخدام أساليب وطرق متنوعة للتدريس ، والتدريب على استخدام الأسلوب العلمي في التفكير وفي مواجهة المشكلات.

٥- دراسة: الشقاوي (١٤١٣هـ) بعنوان " التدريب الإداري للتنمية "

تعنى هذه الدراسة. بتقويم البرامج الإدارية الإعدادية بالمملكة العربية السعودية ، لمعرفة مدى فعاليتها في اعداد عاملين في مجالات وظيفية معينة ، قبل التحاقهم بالخدمة المدنية ، إضافة إلى ان الهدف النهائي هو معرفة مدى تحقيق هذه البرامج للمهارات المطلوبة ، في بعض قطاعات الخدمة المدنية،

وكان عدد أفراد العينة من المتدربين الذين طبقت عليهم الاستبانة (٢٣٢) خريجاً.

نتائج الدراسة: إن برامج التدريب الإعدادي – مع الإقرار بجوانب الضعف فيها – فعالة في توفير بعض المهارات التي تحتاجها الخدمة المدنية في المملكة ، وإن أغلبية المتدربين يعتقدون بأن المعرفة والمهارات التي اكتسبوها من البرامج الخاصة بكل فئة تتناسب مع مجالات تخصصهم ، ويرى المتدربون بأن هيئة التدريس ببرامج التدريب الإعدادي فعالة.

وأوصت الدراسة بان يقوم معهد الإدارة بتحسين نوعية برامج التدريب والقيام بدراسة مستفيضة لمناهج برامج التدريب ، وتطوير عملية تقويم التدريب.

٦-دراسة إيمان أبو خضير (١٤١٨هـ). بعنوان :" تقييم برنامج تنمية المهارات الإشرافية بمعهد الإدارة العامة بالمملكة العربية السعودية ".

وقد هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى فعالية البرنامج في تزويد المتدربين الملتحقين به بالمعارف والمهارات المطلوبة في عملهم.

ومن ابرز نتائجها: وجود معوقات تحد من فعالية البرنامج ، أهمها اختلاف النظريات العلمية التي يتم التدريب عليها عن واقع العمل ، وعدم توافر الإمكانيات المادية ، وبعض المعوقات الإدارية ، وأخرى تتعلق بعدم تحمس المتدربين وعدم رغبتهم في التجديد.

التعليق على الدراسات السابقة:

يتضح من استعراض الدراسات السابقة أن التدريب في عالم اليوم هو أداة التنمية ووسيلتها ، وهو أساس تنمية العنصر البشري ، وان الحاجة دائمة في تقييم برامج التدريب ، وخاصة ما يتعلق بخدمات الحج والحجاج ، الذين يفدون من شتى بقاع الأرض ، ويبدو من الدراسات السابقة أنها تعرضت لتقويم عدد من برامج التدريب ،

فهي اذن تتشابه مع الدراسة الحالية في كون أنها تقوُم برامج التدريب ، ولكنها تختلف عن هذا البرنامج الذي يُعد ويُدرب الكوادر التي تقوم على خدمة حجاج بيت الله الحرام ، مع اختلاق أطيافهم وجنسياتهم ومستوياتهم وكثرة أعدادهم ، وما يحتاجون إليه من حسن في الأداء ، وقدرة التأقلم مع هذه التنوعات ، علماً بأن بعض الحجاج يأتون من أقطار متقدمة حضارياً ، ونريد مقدم الخدمة للحجاج ان يوفق للمستوى المناسب والراقي .وبالله التوفيق.

إجراءات البحث

منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج المسحي الذي يصف الظاهرة وهو المنهج الملائم والذي عرفه (العساف ، ١٤٢١هـ ، ص ١٩١) بأنه المنهج الذي يقوم بوصف الظاهرة ،المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها.

ويقول عنه (عبدا لحميد ، ١٩٩٨م ، ص ١٣٦) هو : ما يقوم بوصف ماهو كائن وتقييمه ، ويحدد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع ، ويهتم بتحديد الممارسات الشائعة او السائدة ،كما انه يتسم بالقدرة على وصف الظاهرة وصفاً دقيقاً ، والتعبير عنها تعبيراً كيفياً وكمياً وقد تم في هذا البحث جمع الحقائق عن الواقع الراهن للظاهرة موضع الدراسة (دبلوم إدارة أعمال الحج والعمرة الواقع والمأمول) بهدف تقييم هذا البرنامج والحصول على بيانات كافية عنه وتصنيفها، وتحليلها، وتفسيرها.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الدارسين الذين سجلوا في برنامج الدبلوم بمكة المكرمة والمدينة المنورة من طلاب وطالبات و قد خرًج في مكة المكرمة دفعتان في عامي ١٤٢٢/٢١هـ، ١٤٢٣/٢٢هـ وأما في المدينة فقد كانت ثلاث دفعات في أعوام ١٤٢٢/٢١هـ، ١٤٢٣/٢٢هـ، ١٤٢٥/٢٤هـ. وبما أن الاستبانة هي الأداة المناسبة التي يمكن أن نحصل عن طريقها على آراء اكبر عدد من المتدربين، لذا فقد صمم الباحث استبانة لتحقيق الهدف العام من الدراسة، وهو التعرف على واقع البرنامج والمأمول منه، وقد تجاوز عدد مجتمع الدراسة في الدورات الخمس بكل من مكة المكرمة والمدينة المنورة خلال الأعوام السابقة وحتى هذا العام (٢٢٣) طالب وطالبة.

وقد حاول الباحث أن يستقطب أكبر عدد من الحاصلين على درجة الدبلوم حيث بلغ حجم العينة (٦١) طالباً.

أداة الدراسة:

لجمع المعلومات تم تصميم استبانه بناء على أهداف البحث المحددة وقد حاول الباحث أن يتطرق لجميع أجزاء البرنامج من حيث المواد الدراسية والأجهزة وصالات الدرس وحاجة سوق العمل وغير ذلك وكانت الاستبانة مكونة من جزئين:

<u>الجزء الأول:</u> يتعلق بالمعلومات الأولية عن المتدرب مثل: العمر، والمؤهل العلمي، والعمل الحالي، وهل سبق العمل في الحج.

أما **الجزء الثاني:** فيحتوي على مجموعة من الأسئلة تتعلق ببرنامج الدبلوم من جهة: أعضاء هيئة التدريس ومدى تميزهم وإتاحتهم لمشاركة الطلاب في المناقشة، ومدى جودة البرنامج ومدى مناسبته لطبيعة ومعلومات التخصص، ومدى مناسبة مكان البرنامج، وكفاية الساعات المخصصة لكل مادة من مواد البرنامج، وما هي الوسائل التعليمية والأجهزة والتقنيات التي تستخدم في التدريب، وما مدى تناسب الجانب النظري والعملي، ومدى مناسبة الجهات التي يتم فيها التطبيق وقيمة الرسوم ومناسبتها، ومدى الاستفادة من البرنامج وغير ذلك.

وفي الأخير ترك المجال لإضافة أي مقترحات حيال تطوير البرنامج من قبل المبحوثين.

تحليل وتفسير المعلومات

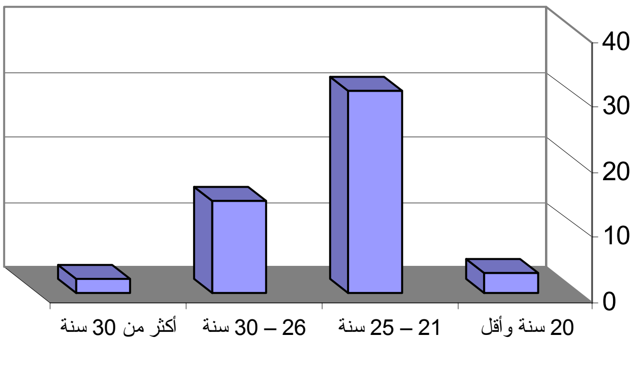
تم في هذه الدراسة تقييم دبلوم إدارة أعمال الحج والعمرة، وذلك بسؤال العينة المستهدفة وهم المستفيدون من هذا الدبلوم وعددهم (٦١) طالب وطالبة، ولخصنا فيما يلي بالجداول والرسوم البيانية إجابتهم على الأسئلة المدرجة بالاستبانة المعدة لغرض الدراسة، وكشفت معلومات هذه الدراسة العديد من النتائج التي سنتناولها بالتحليل والتفسير ، والاستبانة مقسمة إلى جزئين وهي:

الجزء الأول من الاستبانة : يتعلق بمعلومات أولية عن المتدربين من حيث أعمارهم ومؤهلاتهم وأجناسهم وكانت نتائجها كالتالي:

١- عمر المتدرب:

أظهرت نتائج الدراسة أن الغالبية العظمى من المتدربين كانت أعمارهم من (٢١ – ٢٥) سنة بنسبة (٦٢%)، ونسبة (٢٨%) من فئة الأعمار (٢٦ – ٣٠) سنة. مع ملاحظة وجود نسبة (٦%) من فئة ٢٠ سنة وأقل. أنظر شكل (١). جدول رقم (١) عمر المتدرب الملتحق بالدبلوم

فئات العمر	التكرار	النســـــبة
٢٠ سنة وأقل	٣	٦
٢١ – ٢٥ سنة	٣١	٦٢
٢٦ – ٣٠ سنة	١٤	٢٨
أكثر من ٣٠ سنة	٢	٤
المجموع	٥٠	١٠٠



شكل (١): عمر المتدرب الملتحق بالدبلوم

وتوكد البيانات الواردة في كل من الجدول والشكل السابقين على أن أعمار المتدربين تكاد تنحصر بين (٢١ – ٣٠) سنة، حيث بلغت نسبتها (٩٠%) ويتدرجون في الفئات العمرية التي تصنف في إطار مرحلة الشباب، وهي مرحلة الحماس والعطاء الكبير وهو

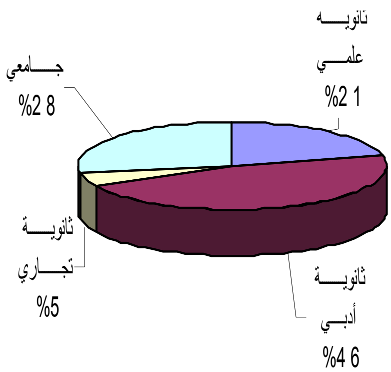
ما يعني توافر طاقات كبيرة يمكن استثمارها وتوجيهها فيما يخدم ضيوف الرحمن بشكل جيد وتظهر عليهم الحيوية والنشاط واللياقة لجميع أنواع النشاطات.

(١) **المؤهل العلمي:**

يلخص جدول (٢) المؤهلات العلمية للعينة حيث أن نسبة ٧٢% من العينة من حاملي الشهادة الثانوية ، أما بالنسبة للدراسة الجامعية فنسبتهم ٢٧,٨٦%، أنظر الجدول والشكل(٢).

جدول وشكل(٢): حاملي الشهادة الثانوية العامة

المؤهل الثانوي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوية علمي	١٣	٢١,٣١
ثانوية أدبي	٢٨	٤٥,٩
ثانوية تجاري	٣	٤,٤٩
جامعي	١٧	٢٧,٨٦
المجموع	٦١	١٠٠



تشير البيانات أن النسبة العظمى للمشاركين هم من حاملي شهادة الثانوية وغالبيتهم من القسم الأدبي حيث بلغت نسبة حاملي الأدبي (٤٥,٩%) وبهذا يحصلون على المرتبة الأولى، ثم الجامعيين يحتلون المرتبة الثانية بنسبة (٢٧,٨٦%)، وفي المرتبة الثالثة من الثانوية قسم علمي بنسبة (٢١,٣١%)، وفي المرتبة الأخيرة يأتي خريجو الثانوية التجارية بنسبة (٤,٤٩%).

(٢) **العمل الحالي:**

بتوجيه السؤال لعينة الدراسة عن العمل الحالي أجاب نسبة (٨١,٤%) بالنفي، بينما أجاب نسبة (١٨,٧%) بالإيجاب. أنظر جدول (٤).

وتشير هذه النتيجة إلى أن الذين يقبلون على برنامج الدبلوم وهم على رأس العمل قرابة خمس العينة، أما البقية وهم الأكثرية فإنهم يقبلون على هذا البرنامج استجابةً لطلب سوق العمل وحيث يطلب من المتقدمين إلى الوظائف الحصول على برامج ذات أهمية ومناسبة لحاجة السوق،ومن ثم يستطيع أن يقوم بالعمل وفق متطلبات الحياة العصرية والتقنية.

جدول (٤): هل تعمل حالياً؟

هل تعمل حالياً	التكرار	النسبة المئوية
نعم	١١	١٨,٦
لا	٤٨	٨١,٤
المجموع	٥٩	١٠٠

(٣) **عدد سنوات الخبرة في العمل الحالي:**

أما عدد سنوات الخبرة للذين يعملون حالياً فتبين أن (٩٠,٩%) خبرتهم سنة واحدة و (٩,١%) خبرة اثنتا عشرة سنة. أنظر جدول (٥).

جدول (٥):عدد سنوات الخبرة في العمل الحالي.

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
سنة واحدة	١٠	٩٠,٩
اثنتا عشرة سنة	١	٩,١
المجموع	١١	١٠٠

(٥)- ممارسة العمل في مواسم الحج

أما عن الذين مارسوا العمل في مواسم الحج فقد أجاب نسبة (٧٥%) بعدم العمل في موسم الحج من قبل. ونسبة (٢٥%) أجابت بالإيجاب. أنظر جدول (٦).

جدول (٦): ممارسة العمل في موسم الحج

هل سبق لك العمل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	١٤	٢٥
لا	٤٢	٧٥
المجموع	٥٦	١٠٠

وتوضح البيانات الواردة في الجدول (٦) أن الذين عملوا في موسم الحج كانت نسبتهم قليلة،حيث بلغت ربع العينة، وحبذا لو يشجع الشباب على العمل في المواسم ليكتسبوا الخبرة ويعرفوا أماكن الصعوبات التي يستطيعون التعرف عليها عن طريق البرنامج في حلقات النقاش والدرس.

(٦) **نوع العمل في موسم الحج:**

نوعية العمل التي شارك فيها المتدرب اختلفت حسب لائحة الوظائف الموسمية للعاملين إلا أن جميع المشاركات كانت في أعمال الحج وفي خدمة الحجاج، من ثم يكون لها فائدة كبيرة تعود على المتدرب حيال تفهمه النقاش في حلقات التدريب، أما عدد المشاركات فلم توضح الإجابات أعداد معينة والواضح أن المشاركة مرة واحدة.

٧- الجنس:

استهدفت الدراسة نسبة (٤٤,٣%) من الذكور، ونسبة (٥٥,٧%) من الإناث كما يوضح ذلك جدول رقم (٧).

جدول (٧): عدد الذكور والإناث المستهدفين بالدراسة.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	٢٧	٤٤,٣
أنثى	٣٤	٥٥,٧
المجموع	٦١	١٠٠

وتؤكد البيانات ارتفاع نسبة العينة من الإناث لأنهن ضمن دورة هذا العام وتم الاتصال بهن على مقاعد الدراسة، أما الذكور فكانوا من الدورات السابقة ولم نستطع الاتصال بالكثيرين منهم رغم توافر هواتفهم ولكنها كانت قديمة ولم يتم العثور على عناوينهم في وقت جمع المعلومات من ثم فلم نستطع الحصول على عدد أكثر من هؤلاء المشاركين.

الجزء الثاني من الاستبانة : يتعلق بمرئيات المتدربين حيال برنامج الدبلوم المطبق لكل من عضو هيئة التدريس ومدة البرنامج الدراسية ، والمواد التي تدرس في البرنامج ، والأجهزة والأدوات التي تستخدم في تدريب الطلاب ، ومدى مناسبة البرنامج ، ومدى الاستفادة منه وكانت نتائجها كالتالي:

(٨)مرئيات العينة حيال برنامج الدبلوم المطبق:

يوضح جدول رقم (٨) مرئيات المتدربين حيال عضو هيئة التدريس الذي يتلقون منه المحاضرات التعليمية في برنامج الدبلوم، وقد أخذت فقرة (إتاحة عضو هيئة التدريس الفرصة للطلاب لطرح التساؤلات والمشاركة) أعلى نسبة (موافق بشدة) حيث بلغت (٦٨,٩%) وبقية العينة كانت إجابتها بـ (موافق) نسبتها (٣١%).وبـ (غير موافق) كانت نسبة الإجابة عليها صفراً، أما التدريس في البرنامج فيظهر فيه بأنه (تسود العلاقات الإنسانية بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب) فقد كانت إجابة (موافق بشدة) بنسبة (٦٧,٢%) و (موافق) بنسبة (٢٧,٩) والإجابة بـ (غير موافق)بنسبة تقترب من (٥%)، في حين أن الدبلوم يقدم من (أعضاء هيئة تدريس متميزين) فقد حصلت إجابة (موافق بشدة) على نسبة(٦٢,٢%) و (موافق) على نسبة (٢٩,٥%)، و(غير موافق) بنسبة (٨%)وبهذا فإن جميع مواصفات التدريس وعضو هيئة التدريس كان مستواها عالياً وقد حاز ذلك على أحسن الإجابات من العينة وينبغي المحافظة على ذلك وتطويره باستمرار لأن طرق التدريس والمدرس من أهم العوامل التي ينبغي التركيز عليها في انجاح مثل هذه البرامج.

جدول رقم (٨) مدى مناسبة التدريس

عبارات تقييم البرنامج	مرئيات المتدربين حيالها		
	موافق بشدة	موافق	غير موافق
يقدم الدبلوم من قبل أعضاء هيئة تدريس متميزين.	٦٢,٣	٢٩,٥	٨,٢

يتيح عضو هيئة التدريس الفرصة للطلاب لطرح	٦٨,٩	٣١,١	٠
تسود العلاقات الإنسانية بين أعضاء هيئة التدريس	٦٧,٢	٢٧,٩	٤,٩

٩- مرئيات المتدربين حيال مناسبة مدة البرنامج الدراسية:

أما إجابة المبحوثين عن مدة البرنامج الدراسية فقد كانت على النحو التالي:
يظهر من الجدول والشكل (٩) أن (المدة المحددة لبرنامج الدبلوم مناسبة) فقد كانت نسبة الإجابة ب(موافق بشدة):(٤٥,٩%) أما الإجابة (بموافق) فقد بلغت نسبتها (٣٤,٤%) من ثم نجد أن الموافقة بشكل عام وصلت نسبتها إلى (٨٠%) وهذه نسبة كبيرة والقبول بذلك واضح ، أما الذين يفضلون زيادة البرنامج إلى ضعف المدة الحالية فقد كانت نسبة (موافق بشدة)(٣٨,٣%) و (موافق):(١٥%) أي قرابة نصف العينة يريدون الزيادة وهذا محل نظر ودراسة، في حين أن الذين يستحسنون اختصار المدة إلى النصف فقد بلغت نسبة (موافق بشدة)(١,٧%) و(موافق) كانت نسبتهم _١٦,٧%) وهذا معدل صغير للذين يرغبون اختصار مدة البرنامج ولو امعنا النظر في الاجابة بـ (غير موافق) لمناسبة مدة البرنامج لوجدناها (٢٠%) في حين أن اختصاره الممدة كانت أكثر من (٨٠%) اما زيادة المدة فقد كانت قرابة نصف العينة وهذا يدل على ان الميل للبقاء على مانحن عليه او الزيادة قليلا هو الأصلح والأجدى.

جدول رقم (٩) مدى مناسبة مدة البرنامج

عبارات تقييم البرنامج	مرئيات المتدربين حيالها		
	موافق بشدة	موافق	غير موافق
تعد المدة المحددة لبرامج الدبلوم مناسبة..	٤٥,٩	٣٤,٤	١٩,٧
يفضل زيادة مدة البرنامج إلى ضعف المدة الحالية	٣٨,٣	١٥	٤٦,٧
يستحسن اختصار مدة البرنامج إلى نصف المدة	١,٧	١٦,٧	٨١,٧

١٠- مرئيات المتدربين حيال مواد البرنامج الدراسية

يوضح الجدول رقم (١٠) مرئيات المتدربين حيال مواد البرنامج الدراسية أن (الساعات المخصصة لكل مادة من مواد الدبلوم كافية) حيث أن المبحوثين وافقوا بشدة) بنسبة (٥٠%)، وأن نسبة (موافق) كانت (٤٤,٣%)، أي أن الموافقة بشكل عام على كفاية الساعات المخصصة لكل مادة تجاوزت (٩٤%). في حين أن الإجابة (بغير موافق) كانت بنسبة (٥%)أما (اختيار مواد الدبلوم بصورة مناسبة) فقد كانت الإجابة(بموافق بشدة) بنسبة (٢٤,٦%) و (موافق) بنسبة (٥٧,٤%) وقد بلغت نسبةالموافقة على مناسبة مواد الدبلوم (٨٢%) في حين أن الإجابة (بغير موافق) كانت بنسبة (١٠%)،أما الإجابة على (وجود شمولية في مواد الدبلوم لجميع الجوانب التي تمارس في الميدان) من قبل المتدربين فكانت الإجابة ب(موافق بشدة) كانت بنسبة (٣٨,٣%) و(موافق) بنسبة (٤٥%) أي أن الموافقة بشكل عام بلغت (٨٣%)، في حين أن الإجابة (بغير موافق) كانت بنسبة (١٧%)، وبهذا فإن جميع النسب السابقة تظهر مناسبة مواد البرنامج بشكل جيد وفاعل.

جدول رقم (١٠) مدى مناسبة مواد البرنامج الدراسية:

١١- مرئيات المتدربين حيال الوسائل والأجهزة المستخدمة في البرنامج:

عبارات تقييم البرنامج	مرئيات الطلاب حيالها		
	موافق بشدة	موافق	غير موافق
تعد الساعات المخصصة لكل مادة من مواد الدبلوم كافية.	٥٠,٨	٤٤,	٤,٩
تم اختيار مواد الدبلوم بصورة مناسبة	٢٤,٦	٥٧,	١٠%
يوجد شمولية في مواد الدبلوم لجميع الجوانب التي تمارس في	٣٨,٣	٤٥	١٦,٧

يوضح الجدول رقم (١١) إجابة المبحوثين حيال الأجهزة والأدوات المستخدمة في البرنامج، بأن أعضاء هيئة التدريس يستخدمون أجهزة وتقنيات حديثة في التدريب والتعليم بـ(موافق بشدة) بنسبة (٣٦,٧%) و(موافق)بنسبة (٥٣,٣%) أي أن الموافقة بشكل عام كانت بنسبة (٩٠%).

أما (توفير الدبلوم وسائل علمية متطورة) فقد كانت الإجابة ب(موافق بشدة) بنسبة (٢٤,٦%) و (موافق) بنسبة (٥٧,٤%) أي أن الموافقة بشكل عام على توفير الوسائل المتطورة بلغت (٨٢%)، وهذه النسب توضح تميز الأجهزة والأدوات المستخدمة في برنامج الدبلوم.

في حين أن الإجابة بـ (غير موافق) في استخدام (أجهزة وتقنيات حديثة كانت نسبتها (١٠%) ، أما الإجابة بـ (غير موافق) (في توفير وسائل تعليمية متطورة) فقد كانت نسبتها (١٨%) وكلا النسبتين يمكن تعديلهما إلى الأحسن.

جدول رقم (١١) مدى مناسبة الأجهزة والأدوات المستخدمة في البرنامج

عبارات تقييم البرنامج	مرئيات المتدربين حيالها		
	موافق بشدة	موافق	غير موافق
يستخدم أعضاء هيئة التدريس أجهزة وتقنيات حديثة في	٣٦,٧	٥٣,٣	١٠
يوفر الدبلوم وسائل تعليمية متطورة.	٢٤,٦	٥٧,٤	١٨

١٢- مرئيات المتدربين حيال اسلوب وطريقة التعليم والتدريب في برنامج الدبلوم:

يوضح الجدول رقم (١٢) أن التعليم في برنامج الدبلوم (يوازن بين الجانبين النظري والتطبيقي في عملية التدريس والتدريب) حيث أجاب المبحوثون بـ(موافق بشدة) بنسبة (٥٧,٤%) و (بموافق) بنسبة (٣١,١%) و كانت الموافقة على ذلك بشكل عام بنسبة (٨٨,٥%).وهي نسبة كبيرة و مقبولة .

أما أن الدبلوم (يركز على الجانب النظري في عملية التعليم) فقد كانت إجابتهم ب(موافق بشدة) بنسبة (٣٦,٧%) و (موافق) بنسبة (٣٦,٧%) وبذا كانت الموافقة بشكل عام بنسبة (٧٣%).....الخ

أما من حيث أن الدبلوم (يركز على الجانب التطبيقي في عملية التعليم) فكانت إجابتهم ب(موافق بشدة) بنسبة (١٦,٧%) و (موافق) بنسبة (٥٠%) والموافقة بشكل عام بنسبة (٦٦%). ومن هذه الإجابات ترتفع الإفادة بالتوازن بين التطبيقي والنظري، إلا أن هناك من يرى ارتفاع نسبة النظري عن التطبيقي وهذه نقطة حيث يظهر أن الإجابة بـ(غير موافق) حيال أن البرنامج يركز على الجانب النظري يعادل ربع العينة ، أما أن البرنامج يركز على الجانب التطبيقي فكانت ما يعادل ثلث العينة إجابة بـ(غير موافق) ، أما الذين اجابو بـ(غير موافق)في أن البرنامج يوازن بين الجانبين النظري والتطبيقي

فكانت نسبتهم (١١%) فقط وهذا يدل على أن البرنامج جيد ولكن يحتاج إلى التطوير والتحسين والمتابعة الدائمة.

جدول رقم (١٢) مدى مناسبة نوعية التعليم في برنامج الدبلوم:

عبارات تقييم البرنامج	إجابات الطلاب حيالها		
	موافق بشدة	موافق	غير موافق
يركز الدبلوم على الجانب النظري في عملية التعليم.	٣٦,٧	٣٦,٧	٢٦,٧
يركز الدبلوم على الجانب التطبيقي في عملية التعليم	١٦,٧	٥٠	٣٣,٣
يوازن الدبلوم بين الجانبين النظري والتطبيقي في عملية	٥٧,٤	٣١,١	١١,٥

١٣- مرئيات المتدربين حيال مقر التدريب والإمكانيات التي يحتاج إليها التدريب:

يوضح الجدول رقم (١٣)مرئيات المتدربين حيال مكان وإمكانيات البرنامج التدريبية فأفادوا حيال عبارة أن (المكان الحالي لإقامة الدبلوم مناسباً) كانت الإجابة (بموافق بشدة) بنسبة (٣٩,٣%) أما الإجابة ب(موافق) فكانت بنسبة (١٦,٤%) أي أن الموافقة بشكل عام كانت بنسبة (٥٥,٧%). أما من ناحية (اختيار كتب تتضمن موضوعات ومطبوعات الدبلوم) فكانت الإجابة ب(موافق بشدة) بنسبة (٣٤,٥%) والإجابة ب(موافق) بنسبة (٥١,٧%) وبذا صارت الموافقة بشكل عام بنسبة (٨٦%). أما من ناحية (مناسبة الجهات التي تتم فيها عملية التدريب والعمل) فكانت الإجابة ب(موافق بشدة) بنسبة (٣٧,٣%) والإجابة ب(موافق) بنسبة (٤٥,٨%) حيث كانت الموافقة بشكل عام بنسبة (٨٣%) وهذا يوضح أن مكان وإمكانيات البرنامج التدريبية ومناسبة إلى حد ما..في حين أن الإجابة بـ(غير موافق) حيال (أن المكان الحالي لاقامة الدبلوم مناسباً)كانت بنسبة (٤٤%) وهذه نسبة كبيرة وحرية بالاهتمام والدراسة ، أما الإجابة بـ(غير موافق) حيال (الكتب والمقررات التي اختيرت) فكانت بنسبة (١٤%) وهذه لا بدلها من التطوير إلى الأحسن ، أما الإجابة بـ(غير موافق) حيال (مناسبة الجهات التي تتم فيها عملية التدريب) فكانت بنسبة (١٧%) وهي أيضا تطمح إلى المزيد من الاهتمام والمتابعة والبحث عن جهات أفضل.

جدول رقم (١٣) مدى مناسبة مكان وإمكانيات البرنامج التدريبية:

عبارات تقييم البرنامج	مرئيات المتدربين حيالها		
	موافق بشدة	موافق	غير موافق
يعد المكان الحالي لإقامة الدبلوم مناسباً	٣٩,٣	١٦,٤	٤٤,٣
يتم اختيار كتب تتضمن موضوعات ومطبوعات الدبلوم	٣٤,٥	٥١,٧	١٣,٨
الجهات التي تتم فيها عملية التدريب والعمل مناسبة.	٣٧,٣	٤٥,٨	١٦,٩

١٤- مرئيات المتدربين حيال مدى مناسبة الدبلوم ورسومه المالية والاستفادة منه في سوق العمل

يوضح الجدول رقم (١٤) مدى مناسبة برنامج الدبلوم والاستفادة منه في ضوء العبارات التالية: عبارة (الرسوم المالية لبرنامج الدبلوم تعد مناسبة) أجاب عليها المبحوثون ب(موافق بشدة) بنسبة (٤٩,٢%) و(موافق) بنسبة (٤٢,٦%) وبذا صارت الموافقة بشكل عام بنسبة (٩١%). أما الإجابة حيال أن (الرسوم المالية لبرنامج الدبلوم تعد مرتفعة) فكانت الإجابة ب(موافق بشدة) بنسبة (١٨,٣%) و(موافق) بنسبة (٢٨,٣%) وصارت الموافقة بشكل عام (٤٦%)، أما مدى(الاستفادة من الدبلوم في سوق العمل) فكانت الإجابة ب(موافق بشدة) بنسبة (٣٩,٣%) و(موافق) بنسبة (٣٧,٥%) حيث كانت الموافقة بشكل عام بنسبة (٧٦,٥%)، أما من حيث أن الدبلوم (يحقق العديد من المهارات التي يحتاجها سوق العمل) فكانت الإجابة ب(موافق بشدة) بنسبة (٤٦,٧%) و(موافق) بنسبة (٣٥%) حيث يتضح أن الموافقة بشكل عام بنسبة (٨١,٥%)، أما فيما يتعلق ب(أشجع زملائي على الالتحاق بالدبلوم) فقد كانت الإجابة ب(موافق بشدة) بنسبة (٦٦,٧%) وموافق بنسبة (٢٨,١%) وبذا تظهر الموافقة بشكل عام بنسبة (٩٤,٥%) وهذه نسبة مرتفعة ويدل هذا على مدى استفادتهم من البرنامج ومناسبته لسوق العمل وأن الرسوم التي تؤخذمنهم لقاء هذا البرنامج كذلك مناسبة

جدول رقم (١٤) مدى مناسبة الدبلوم والاستفادة منه:

عبارات تقييم البرنامج	إجابة الطلاب حيالها		
	موافق بشدة	موافق	غير موافق
الرسوم المالية لبرنامج الدبلوم تعد مناسبة.	٤٩,٢	٤٢,٦	٨,٢
الرسوم المالية لبرنامج الدبلوم تعد مرتفعة	١٨,٣	٢٨,٣	٥٣,٣
يمكن الاستفادة من الدبلوم في سوق العمل	٣٩,٣	٣٧,٥	٢٣,٢
. يحقق الدبلوم العديد من المهارات التي يحتاجها سوق	٤٦,٧	٣٥	١٨,٣
أشجع زملائي على الالتحاق بهذا الدبلوم	٦٦,٧	٢٨,١	٥,٣

.في حين أن الإجابة بـ(غير موافق) حيال (مناسبة الرسوم المالية) كانت بنسبة (٨%) وهذا يعني أن المبلغ معقول جداً ، أما الإجابة بـ(غير موافق) حيال (أن الرسوم مرتفعه) فكانت بنسبة (٥٣%) وهذا يؤكد ما ذكرناه سابقاً ، أما الإجابة بـ(غير موافق) حيال (الاستفادة من البرنامج في سوق العمل) فكانت بنسبة (٢٣%) أي أقل من ربع العينة ، ولكن الأمر يحتاج إلى اهتمام وتدبر ،والإجابة بـ(غير موافق) حيال (أن البرنامج يحقق العديد من المهارات التي يحتاجها السوق) فكانت بنسبة (١٨%) وهذا أيضاً يحتاج إلي مراجعة وتطوير ، أما الإجابة بـ(غير موافق) حيال (تشجيع زملائه

على الالتحاق بالبرنامج) فكانت بنسبة (٥%) وهذا يدل على إعجابه بالبرنامج وأن هذا البرنامج يفيد في الحياة العملية وسوق العمل..

عرض النتائج والتوصيات

نتائج الدراسة:

١-الغالبية العظمى من المتدربين كانت أعمارهم من (٢١- ٢٥) سنة بنسبة (٦٢%)، وتؤكد البيانات ان اعمار المتدربين تكاد تتحصر بين _٢١-٣٠) سنه حيث بلغت نسبتها (٩٠%).
٢-المؤهل العلمي للعينة من طلاب الدبلوم الجامعيين بنسبة (٢٧,٨٦%) والشهادة الثانوية بنسبة (٧١,٧٠%).
٣-الملتحقين بالبرنامج وهم على رأس العمل بنسبة (١٨,٦%) أما المتفرغين وليس لديهم عمل فهم بنسبة (٨١,٤%).
٤-جنس المتدربين من عينة الدراسة (٥٥,٧%) إناث و(٤٤,٣%) ذكور.، وهذا يشير على الرغبة الأكيدة للإناث على التحصيل العلمي وارتياد سوق العمل في المجتمع.

٥-يقدم الدبلوم من قبل أعضاء هيئة تدريس متميزين في حسن أدائهم، وعلاقتهم بالطلاب، وكذلك في إتاحة الفرصة لمشاركة الطلاب في النقاش حيث كانت الموافقة على ذلك بنسبة تجاوزت (٩٠%).

٦-مدة برنامج الدبلوم (فصلين دراسيين) أفاد المبحوثون بأنها مناسبة حيث كانت نسبتهم (٨٠%).

٧-مواد البرنامج الدراسية تعد شاملة لجميع الجوانب التي تمارس في الميدان العملي، واختيارها كان مناسباً، وساعاتها كافية حيث تجاوزت نسبة الموافقة عليها أكثر من (٨٢%).

٨-الوسائل التعليمية والأجهزة والمواد المستخدمة في البرنامج تعد وسائل متطورة، وتقنيات حديثة، حيث كانت الموافقة على ذلك نسبة (٨٢%).

٩-اساليب وطرق التعليم في برنامج الدبلوم وازنت بين الجانب النظري والتطبيقي حيث كانت الموافقة على ذلك بنسبة (٨٨%).

١٠-مقر وإمكانية البرنامج التدريبية مناسبة حيث أن المكان الذي يقدم فيه الدبلوم جيد، والكتب والموضوعات والمطبوعات جيدة، وكذلك الإدارات التي يتدرب المتدربون فيها مناسبة حيث وافق على ذلك أكثر من نصف العينة.

١١-مدى مناسبة الدبلوم من الرسوم المالية، أو مدى الاستفادة منه في سوق العمل، ومدى تحقيقه العديد من المهارات التي يحتاجها السوق، وكذلك الإعجاب وتشجيع الزملاء للالتحاق به حيث اظهرت النتائج موافقة قرابة ثلاثة أرباع العينة على ذلك.

التوصيات والمقترحات

١- يوصي الباحث بان يقوم معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج بالمراجعة الدائمة ، لمناهج وبرامج الدبلوم وتطويرها باستمرار على المدى البعيد والقريب ، ونقترح تكوين فريق استشاري يضم الى جانب أعضاء هيئة التدريس بالمعهد ، مسؤلين من الإدارات الحكومية والأهلية المتصلة اعمالها بالبرنامج لتقويم المناهج والبرامج التدريبية.

٢- على معهد خادم الحرمين الشريفين بذل المزيد من الجهود بالتعاون مع كلية خدمة المجتمع في اختيار و تقويم نوعية العاملين بالتدريب والتعليم(أعضاء هيئة التدريس) والعمل على تغييرهم باستمرار.

٣- ان يتم التركيز على استخدام الأساليب التدربية والوسائل السمعية والبصرية الحديثة ، فطريقة الإلقاء والمحاضرات لا يتناسبان مع وضع المؤسسات التدريبية ذات المستوى الرفيع وان يستخدم (البويربوينت) في جميع المحاضرات.

٤- أن يقوم معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج بتطوير عملية تقويم التدريب ، وذلك لتنمية الجودة في التدريب ، حيث أن هذا التقويم يقدم صورة تغذية راجعة ايجابية لمعدي برنامج التدريب وذلك على النحو التالي:

أ. إعداد استمارات تقويم للبرنامج خاصة بالمتدربين.

ب. إعداد استمارات تقويم للبرنامج خاصة بالمدرسين.

ج. إعداد استمارات تقويم للبرنامج خاصة بالرؤساء المباشرين للمتدربين.

د. عقد لقاء بين مشرف البرنامج والمدرب من أجل مناقشته حول سير البرنامج.

٥- لابد من وضع خطة لمتابعة المتدربين وتحديد المكاسب التي تمت من تدريبيهم وتلمس أوجه النقص التي يجب تلافيها في البرامج الجديدة وخاصة بعد انتهاء فترة التدريب ضماناً لتحقيق الفائدة العامة ، من هذه البرامج . كما يجب التعرف على التغيير الذي حدث في أداء الموظف ووضع برنامج شامل للحوافز المادية والادبية والترقيات اللازمة للمتدربين.

٦- وضع احتياجات المتدربين في الاعتبار عند تصميم البرامج التدريبية مع الأخذ بعين الاعتبار راي المتدربين السابقين بعد عودتهم الى مواقع عملهم للاستفادة من تجاربهم في عملية التطبيق بعد تلقيهم التدريب وذلك لتطوير البرامج القادمة وتحسينها.

٧- ينبغي أن يتخلل البرنامج محاضرات لبعض رؤساء مؤسسات خدمات الحجاج..

٨- ينبغي أن يتضمن مواد برنامج الدبلوم زيارات لبعض المؤسسات التي تعمل في ميدان خدمة الحج. وأن يؤخذ رأيهم في مفردات بعض المواد الدراسية.

المراجع والمصادر

١- أبو خضير، إيمان ، سعود . تقييم برنامج تنمية المهارات الاشرافية ، معهد الادارة العامة.مجلة الادارة العامة ، العدد الثاني ، مجلد (٣٧) ، الرياض ،١٩٩٧م .

٢-آل ابراهيم، ابراهيم ، عبدالرزاق ، الواقع والمستقبل نحو تنمية الجودة ، قطر مجلة التربية، العدد (١٢٥) ، يونيه ، ١٩٩٨مـ.

٣- الجبر ، سليمان ، محمد . تقويم إعداد المعلم بكلية التربية .جامعة الملك سعود، الرياض ، ١٤١٢هـ..

٤- حريري، هاشم ، بكر . دور كلية التربية في تطوير التدريب التربوي، معهد البحوث العلمية واحياء التراث الاسلامي،جامعة ام القرى – مكة المكرمة –، ١٤٠٣هـ.

٥- خطة برنامج دبلوم إدارة الحج والعمرة (تعريف بالبرنامج). معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج ، جامعة ام القرى ، مكة المكرمة،د.ت.

٦- السالم ، سالم ، محمد . التطوير المهني للعاملين في مجال المكتبات والمعلومات ، عمادة البحث العلمي ، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، الرياض ، ١٤١٧هـ.

٧- سجلات طلاب الدورات ببرنامج الدبلوم. معهد خادم الحرمين الشريفين لابحاث الحج ، جامعة ام القرى ، مكة المكرمة،من عام ١٤٢١هـ - ١٤٢٥هـ..

٨- الشقاوى ، عبدالرحمن ، التدريب الاداري للتنمية . ، ط٢ ، مطابع سمحه،الرياض ، ١٤١٣هـ..

٩- الصباب، أحمد ، . الاحتياجات التدريبية في المملكة العربية السعودية ، مركز البحوث والتنمية، مطابع جامعة الملك عبدا لعزيز ، جده ، ١٤٠٢هـ.

١٠- الطعاني ، حسن ، أحمد . التدريب - مفهومه وفعالياته - ، دار الشروق للنشر - الاردن، ٢٠٠٢مـ.

١١- عبدالحميد ، حامد ، كاظم ، منهج البحث في التربية وعلم النفس . القاهرة ، ط٢ ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٨م.

١٢- العساف ، صالح ، حمد . المدخل الى البحث في العلوم السلوكية . الرياض ، مكتبة العبيكان ، ١٤٢١هـ..

١٣-. مركز البحوث.التدريب وأهميته للعاملين في منشآت الأعمال السعودية . الغرفة التجارية الصناعية،جدة ، ١٤٠٤هـ

١٤- مركز البحوث والتدريب. واهميته للقطاع العام والخاص.الغرفة التجارية الصناعية،مكة المكرمة،١٤١٦هـ.

١٥- موسى ، عبد الحكيم ، موسى . تقويم فاعلية النظام الجديد للتربية العملية – معهد البحوث العلمية واحياء التراث الإسلامي،جامعة ام القري – مكة المكرمة –، ١٤٠٨هـ.

١٦- مطويات تعريفية بالبرنامج.معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج ، جامعة ام القرى ، مكة المكرمة،د.ت.

الملاحق

جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج

دبلوم إدارة
الوا

رقم الاستبانة:		رقم الطالب:	
1) عمر المتدرب:			
2) المؤهل العلمي:	أ	1. ثانوية علمي	2. ثانوية أدبي	3. ثانوية تجاري
	ب	جامعي: (حدد التخصص)	
3) هل تعمل حالياً؟	1. نعم	2. لا	
4) إذا كانت الإجابة بنعم حدد:	أ. نوع العمل:	ب. عدد سنوات الخبرة:	
5) هل سبق لك العمل في موسم الحج؟	1. نعم	2. لا	
6) إذا كانت الإجابة بنعم حدد:	أ. نوع العمل:	ب. عدد مرات المشاركة:	
7) الجنسية:			
8) الجنس:	1. ذكر	2. أنثى	

	مرئياتكم حيال برنامج الدبلوم	**موافق بشدة (1)**	**موافق (2)**	**غير ...**
9	يقدم الدبلوم من قبل أعضاء هيئة تدريس متميزين			
10	يتيح عضو هيئة التدريس الفرصه للطلاب لطرح التساؤلات والمشاركة			
11	تسود العلاقات الإنسانية بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب			
12	تعد المدة المحددة لبرنامج الدبلوم مناسبة			
13	يفضل زيادة مدة الدبلوم إلى ضعف المدة الحالية			
14	يستحسن اختصار مدة الدبلوم إلى نصف المدة الحالية			
15	يعد المكان الحالي لإقامة الدبلوم مناسباً			
16	تعد الساعات المخصصة لكل مادة من مواد الدبلوم كافية			
17	يتم اختيار مواد الدبلوم بصورة مناسبة			
18	يستخدم أعضاء هيئة التدريس أجهزة وتقنيات حديثة في عملية التدريس			
19	يوفر الدبلوم وسائل تعليمية متطورة			
20	يوجد شمولية في مواد الدبلوم لجميع الجوانب التي تمارس في الميدان			
21	يركز الدبلوم على الجانب النظري في عملية التعليم			
22	يركز الدبلوم على الجانب التطبيقي في عملية التعليم			
23	يوازن الدبلوم بين الجانبين النظري والتطبيقي في عملية التعليم			
24	يتم اختيار كتب تتضمن موضوعات ومطبوعات الدبلوم			
25	الجهات التي تتم فيها عملية التدريب والعمل مناسبة			
26	الرسوم المالية لبرنامج الدبلوم تعد مناسبة			
27	الرسوم المالية لبرنامج الدبلوم تعد مرتفعة			
28	تمت الاستفادة من الدبلوم في سوق العمل			
29	يحقق الدبلوم العديد من المهارات التي يحتاجها سوق العمل			
30	أشجع زملائي على الالتحاق بهذا الدبلوم			

31- المواد الدراسية التي تقترح إضافتها إلى البرنامج الدراسي في هذا الدبلوم: ....
32- المواد الدراسية التي تقترح زيادة عدد ساعاتها في الدبلوم: ....
33- المواد الدراسية التي تقترح تخفيض عدد ساعاتها في الدبلوم: ....
34- المواد الدراسية التي تقترح حذفها من البرنامج الدراسي في الدبلوم: ....
35- التقنيات التي تقترح إضافتها للبرنامج الدراسي في الدبلوم: ....

❁ ملحوظة: بالإمكان إضافة أية معلومات خلف الورقة.